SJQU-QR-JW-033（A0）

**【餐饮管理】**

**【Catering Management】**

一、基本信息

**课程代码：**【0060021】

**课程学分：**【3.0】

**面向专业：**【餐饮企业管理与运作】

**课程性质：**【院级必修课】

**开课院系：职业技术学院**

**使用教材：**

教材【餐饮企业管理与运作 周宇 钟华 颜醒华主编 高等教育出版社 2014.8 】

参考书目【餐饮服务与管理 孟玉婷主编 上海交通出版社 2015.12

餐饮营销经典案例及点评 陈觉主编 沈阳：辽宁科技技术出版社2003.

餐饮部运行与管理 郭敏文主编 北京：旅游教育出版社 2003.】

**课程网站网址：http://www.canyin168.com**

**先修课程：**【酒店礼仪、世界餐饮知识与文化、酒店服务心理学、中外民族风俗与文化】

**二、课程简介**

该课程面向高等学院旅游管理专业的专业课程，在课程教学中既强调餐厅服务与管理的理论体系构建，又注重餐厅专业服务、专业技能的实战性，以适应现代餐厅服务与管理的发展趋势，满足现代宾客个性化服务需求。

围绕餐饮行业发展趋势和职业岗位需求，全面系统地介绍餐厅服务与管理内容，强调服务于管理的实践性和应用性，为学生今后在酒店和餐饮企业就业提供帮助，通过实际操作把理论与实践结合，为从事与餐饮管理工作奠定可持续发展的基础。

通过课程学习使学生掌握在涉外饭店餐饮部以及各相关餐饮企业工作需要的丰富服务知识，具备从事餐饮服务与管理在实际工作要求的娴熟技术和操作流程，学会处理服务工作中的常见问题，有效进行餐饮安全防范。

三、选课建议

1.在酒店中的地位和服务项目2.熟悉酒店餐饮部门的组织构架和各岗位工作职责3.熟悉餐饮服务的基本技能要求、工作程序及熟练掌握酒店质量要求，保证优质服务。4.熟悉酒店餐饮工作食品原料的采购与贮存的操作要求5.了解酒店餐饮部在营销方面的常用技巧

四、课程与专业毕业要求的关联性

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **专业毕业要求** | | **关联** |
| LO11 | 表达沟通 | ● |
| LO21 | 自主学习 |  |
| LO31 | 旅游市场分析和旅游市场开发 |  |
| LO32 | 导游业务 |  |
| LO321 | 旅行社经营与管理 |  |
| LO322 | 会展策划 |  |
| LO323 | 旅游与会展信息技术应用 |  |
| L0324 | 旅游礼仪 |  |
| L033 | 现代宾馆（饭店）的管理与业务操作 | ● |
| LO331 | 旅游心理 |  |
| LO332 | 旅游资源的开放与管理 |  |
| L0333 | 会展的管理与业务操作 |  |
| L0334 | 旅游成本管理 |  |
| L034 | 运用旅游相关法律法规维护自身权益的能力 |  |
| L035 | 旅游电子商务运用 |  |
| L036 | 熟练英语沟通交流 |  |
| LO41 | 尽责抗压 | ● |
| LO51 | 协同创新 | ● |
| LO61 | 信息应用 | ● |
| LO71 | 服务关爱 |  |
| LO81 | 国际视野 |  |

备注：LO=learning outcomes（学习成果）

五、课程目标/课程预期学习成果

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 课程预期学习成果 | 课程目标 | 教与学方式 | 评价方式 |
| 1 | LO11 | 应用书面或口头形式，阐释自己的观点，有效沟通。 | 讲授+练习 | 课堂展示 |
| 2 | L033 | 熟悉现代宾馆（饭店）的管理与业务操作。 | 讲授+讨论 | 世界成功餐饮企业案例分析报告 |
| 3 | LO41 | 心理健康，能承受学习和生活中的压力。 | 讲授+练习 | 世界成功餐饮企业案例分析报告+课堂展示 |
| 4 | LO51 | 在集体活动中能主动担任自己的角色，与其他成员密切合作，共同完成任务。能用创新的方法或者多种方法解决复杂问题或真实问题。 | 小组合作 | 世界成功餐饮企业案例分析报告+课堂展示 |
| 5 | LO61 | 能够使用适合的工具来搜集信息，并对信息加以分析、鉴别、判断与整合。 | 讲授+自学 | 世界成功餐饮企业案例分析报告 |

六、课程内容

**餐饮企业管理与运作教案**

**教学内容**：**项目1 餐饮业概述**

**教学目标**：了解世界餐饮业发展状况；熟悉中国传统餐饮市场的发展阶段和特点；掌握我国现代餐饮市场的特征；掌握我国常见餐饮企业的类型及特点；掌握餐饮企业管理的基本特点、原则及任务。

**教学重点**：我国常见餐饮企业的类型及特点；餐饮企业管理的基本特点、原则及任务

**教学课时**：2课时

**教学过程**：

导入：餐饮企业是一个古老而巨大的行业，是随着生产力的发展，社会分工的深化而发展起来的。

以为他人提供餐饮服务为生的职业阶层的出现，为餐饮业的兴起与发展提供了良好的基础。

第一节 餐饮业及餐饮市场的发展简介

一．世界餐饮业的起源与发展

1.汉谟拉比法典关于酒店的规定

2.古代埃及的餐厅

3.英国的旅店

4.法国的餐厅

二，我国传统餐饮市场发展的历史

1.我国饮食市场的萌芽时期

2.春秋战国时期形成南北风味

3.魏晋南北朝时期的素食

4.宋、辽、金的坊与市

5.元明清时期汉族与少数民族饮食的融合

三.我国现代餐饮市场的发展及特点

（一）发展特点

1.随着改革开放的不断深入，经营品种与服务范围进一步扩大，产业结构日趋合理；

2.高科技不断应用与生产与服务，现代化餐饮生产设备与服务设施已相当普及，行业科技

含量明显提高；

3.现代经营理念不断为餐饮业所接受，新的经营模式不断出现；

4.餐饮市场正朝着管理规范化、竞争有序化方向发展；

5.随着生活水平和国民素质的提高，餐饮市场的消费者日趋成熟，消费行为日趋合理；

6.餐饮消费层次明显提高，中高档宴席业务大幅度增加。

（二）存在的问题

1.市场发展不平衡，大众化市场有待开发

2.经营方式相对落后，经营特色不足

3.生产方式、管理服务水平与发达国家相比还有较大差距。

第二节 餐饮企业经营类型

一．传统经营类型

1.餐桌服务式餐厅：注重门面装修；整体布局合理；设有雅座；厨师和服务员受过训练；菜单内容丰富；生产和服务中越来越使用现代化设备。

2.特色餐厅：主题餐厅。客源市场特定；布局与服务特殊；高利润高风险。

3.风味餐厅：分为风味菜肴餐厅和地方风味小吃餐厅。装修简单；规模和品种有限。

4.酒吧、咖啡厅、茶馆：供消遣的场所；经营酒水饮料和小吃；规模小；成本低利润高；销售随机性强

二．自助式餐厅经营类型

1．中西快餐厅

2.自助式火锅餐厅

3.超市餐厅

三，现代餐饮创新经营类型

1.吧台式餐厅

2.休闲娱乐型餐厅

3.送餐与外卖式餐厅

4.无店铺式经营餐厅

5.绿色食品与绿色餐厅：绿色餐厅是指以可持续发展经营理念为指导，以绿色食品为主要

原料，产品的生产、服务与销售均符合绿色食品生产操作规程、包装贮运标准及环境质

量标准的餐饮企业。它的特点是：产品与服务绿色化；高投入、高附加值、高效益。

第三节 餐饮企业管理的特点与任务

一.餐饮企业管理的特点：

1.生产周期短，产供销同步

2.产品更新快，收入弹性大

3.品种繁多，成本复杂，不易管理

二.餐饮企业管理的基本原则

1.密切注意市场变化，做好分析预测；

2.注重营养卫生，确保顾客安全；

3.满足多种需求，提供优质服务；

4.坚持以人为中心的管理。

三.餐饮企业管理的主要任务

1.搞好市场调研，确定目标市场；

2.确定经营目标；合理组织安排生产与服务接待活动；

3.建立健全各项管理制度，获取良好经济与社会效益

小结：本次课程主要讲授了餐饮业的发展历史，餐饮企业的类型以及餐饮管理的特点、原则与任务等内容。对于课程的后半部分内容应重点掌握。

作业：通读课本，思考不同类型餐厅的经营特点。

**教学内容**：**项目2 餐饮企业经营策划**

**教学目标**：了解餐饮市场调研的基本内容和方法；餐饮市场竞争调查和营销环境分析的基本内容和方法；餐饮市场细分的常见标准，确定目标市场的基本原则及影响因素；熟悉资金时间价值的概念及基本计算方法；理解决策指标；掌握餐饮企业选址的基本原则及影响因素；了解餐饮企业筹建工作的主要内容。

**教学重点**：餐饮市场调查的基本内容和方法；确定目标市场的基本原则及影响因素；餐饮企业筹建工作的主要内容

**教学课时**：2课时

**教学过程**：

导入：合理的经营策划意味着餐饮企业成功了一半。合理的投资决策与规划对企业的成功有着决

定性的意义。餐饮企业经营策划涉及许多相互关联的因素，因此必须对这些因素夹衣全面调查分

析，找出相互关系及对企业影响的程度，为投资决策与规划提供依据。

第一节 餐饮市场调研与目标市场的确定

餐饮市场＝餐饮消费主体\*购买力\*购买欲望

一.消费者主体状况调查

1.调查内容

2.调查的方式

二.市场调研的方法

1.询问调查法：开放性提问；封闭式提问

2.观察调查法

3.实验调查法

4.资料调查法

三.市场竞争调查分析

1.餐厅的市场区：以餐厅为圆心，以消费者愿意并能旅行的距离为半径的范围。

2.竞争对手：直接、间接和潜在的竞争对手

四.市场营销环境分析

1.当地经济发展状况和趋势

2.当地旅游资源和传统活动

3.当地餐饮业总体状况

4.当地交通和通讯状况

5.供应商情况

五.餐饮市场细分与目标市场的确定

1.餐饮需求及其差异性：餐饮市场是一个异质市场

2.餐饮市场细分标准：按地理特征、人口统计特征、消费行为特征、就餐动机等因素细分市场

3.确定目标市场：

原则：可衡量性；可进入性；充足性

考虑因素：企业实力；产品特点；市场状况；竞争状况；供应商状况

4.市场定位：在市场上所处的位置

六.市场预测

1.预测的类型：宏观、微观

2.预测的方法：定性预测和定量分析

第二节 餐饮经营投资决策

一.餐饮企业投资的种类与原则

1.餐饮企业投资的分类：直接和间接；短期与长期；对内和对外；初创投资和后续投资

2.投资管理原则：认真进行市场调研，及时捕捉投资机会；建立科学的投资决策程序，认

真进行投资项目可行性研究；准确地进行资金预算，及时足额地筹措资金；认真分析投资

效益与风险的关系。

二.资金的时间价值

1.资金时间价值的概念

2.时间价值的计算

三.餐饮企业固定资产投资决策

1.决策的类型：确定型；非确定型；风险型

2.固定资产投资决策的常见类型：采纳与否决策；互斥选择决策；资本限量决策

四.固定资产投资决策的指标：现金流量；投资回收期；净现值；内部报酬率；获利指数

五.固定资产投资决策指标的应用：例题讲解（P41）

第三节 餐饮企业选址与筹建

1. 餐饮企业选址应考虑的因素：：区域划分；租金或地价；街道形式与交通；可见度；配套设施

二.餐饮企业选址的原则

1.对于一般中小餐饮企业来说，尽量避免将地址选在与拟建餐厅的产品和服务特色相同或非常类似的已建餐厅附近；

2.不同经营类型的餐厅选址时应有不同的侧重点；

3.在位置稍偏僻的地方选址并非没有成功的可能；

4.在选址时应对各种因素分清主次，进行综合权衡；

5.在具体决策时，可以运用数学方法建立模型，进行辅助分析判断；

6.在选址时还应考虑餐饮企业的发展方向

三 .餐厅的筹建

1.费用估算：

2.制定餐饮企业章程及办理各项报批手续；

3.组织机构设置，人员招聘与培训

4.土建及装修

5.设备用品的采购与配备

6.建立规章制度及运作程序

7.开业前的营销计划

8.开业前资金筹措管理与运作

9.开业典礼的准备与策划

小结：通过分析“麦当劳”在中国的选址案例总结课程内容。

**教学内容**：**项目3 餐饮企业的设计与布局**

第一节 厨房的设计与布局

**教学目标**：掌握餐饮企业生产场地设计布局的基本原则及影响因素；熟悉常见餐饮生产设备型号规格及基本功能；熟悉餐饮生产场地设计布局的主要内容、方法及常见布局类型

**教学重点**：餐饮生产场地设计布局的主要内容、方法及常见布局类型

**教学课时**：2课时

**教学过程**：

导入：厨房和餐厅是构成餐饮企业的两大基本要素，厨房与餐厅设计的是否合理对餐饮企业的生产将产生极大影响。餐饮生产的工作流程，生产质量和劳动效率在很大程度上受到布局的影响。

一.设计布局的基本要求与影响因素

（一）.设计布局的基本要求：

1.保证工作流程连续通畅；

2.货物与人员走动路线注意分流；

3.厨房各部门尽量安排在同一楼层，并力求靠近餐厅；

4.兼顾厨房促销功能；

5.强调食品及生产卫生和安全；

6.设备尽可能兼用、套用

（二）影响厨房布局的因素

1.投资费用

2.厨房的建筑格局和规模大小

3.厨房的生产功能

4.厨房所需要的生产设备

5.公用事业设施的状况

6.法规和政府有关部门的要求

二.生产设备与生产环境设计

1.生产设备：烹调加热设备；冷冻，冷藏设备；原料加工设备；饮料设备；洗涤设备

2.生产环境设计：厨房高度和天花板；墙壁和地面；厨房通风；厨房照明；设备摆放与工作

空间；厨房排水

三.厨房整体布局及布局类型

1.厨房生产区面积需要量的确定：受餐厅经营的类型和特点；食品加工的复杂程度；生产方

法和设备；建筑结构等的因素影响

2.主要区域布局：原料接收、储藏及加工区；烹调作业区；备餐洗涤区

3.加工厨房的设计与布局

4.厨房布局类型：直线型；相背型；L型；U型

小结：本节课主要讲述的是有关厨房布局设计等内容，对于餐饮企业管理人员来说，了解厨房的基本布局原则才能在餐厅筹建过程中做到心中有数，也才能更好的加强餐饮生产管理。

作业：画出一家中式零点餐厅的厨房设计平面图并说明设计缘由。

第二节 餐厅的设计与布局

**教学目标**：熟悉餐厅设施、设备及家具的配备方法

掌握餐厅环境设计的基本原理、要求和方法

**教学重点**：餐厅环境设计的基本原理、要求和方法

**教学课时**：2课时

**教学过程**：

导入：餐厅环境的设计对于餐厅经营和销售有着至关重要的作用，好的环境设计不仅能够体现餐厅特色，同时也影响着客人的用餐习惯和心理。

一.餐厅面积与家具、设备

1.餐厅面积与餐座设计

2.餐厅家具：餐台；餐椅；其他家具

3.餐厅设备:温度、湿度调控设备；消防设备；音像系统设备；灯光

二.餐厅的就餐气氛的营造与餐厅特色

1.餐厅气氛的基本概念：餐厅内顾客或用户所面对的环境。

2.餐厅气氛的作用：

餐厅有形气氛是餐厅整体设计的重要组成部分，有形气氛设计的优劣对顾客有很大的影响，

从而直接关系到餐厅的经营成败；

餐厅有形气氛与餐厅的其他设计工作共同组成一个有机的整体，反映餐厅经营的主题思想；

餐厅气氛的主要作用在于影响消费者的心境；餐厅气氛设计是占有目标市场的良好手段；

餐厅的气愤能影响消费者的行为，从而加速或延缓顾客就餐时间；

总之，餐厅的气氛对餐厅经营的影响是直接的。

3.餐厅气氛的构成：光线；色彩；家具；温度、湿度和气味；背景音乐

三.餐厅的布局

1.餐厅设计的原则：符合经济、安全、高效的原则；满足功能需要

2.餐厅的店面设计布局：餐厅通道与动线安排；餐厅空间设计与布局座位设计与布局

小结：餐厅设计是一项全面而复杂的系统工程，必须要对餐厅从总体上进行把握，在满足设计基本原则的前提下充分体现餐厅的特色，反映餐厅的主题思想。

作业：画出300人宴会大厅的布局（以新年宴会为主题）

**教学内容**：**项目4 餐饮企业组织机构与人力资源管理**

**教学目标**：了解餐饮企业组织机构设置的常见形式；熟悉餐饮企业常见工作岗位的基本职责；掌握餐饮企业岗位编制定员的基本方法、排班方法；熟悉餐饮企业员工的培训方法；掌握餐饮企业各主要岗位的绩效考核方法以及员工激励方法

**教学重点**：餐饮企业常见工作岗位的基本职责；餐饮企业各主要岗位的绩效考核方法以及员工激励方法

**教学课时**：2课时

**教学过程**：

导入：餐饮企业组织机构与岗位设置直接影响到餐饮企业的运转和效益。管理人员在设置组织机构时，即要考虑企业经营的性质和范围、企业服务的顾客对象及提供产品的特点，又要考虑企业向顾客提供的服务类别，预计餐饮产品的销售数量，据此设置的机构和岗位才科学合理。

第一节 组织机构与岗位设置

一.部门概述

二.组织机构及岗位设置

第二节 中、基层管理人员的职责

一.餐饮总监

二.餐饮总监秘书

三.餐饮部经理

四.餐饮销售部经理

五.行政总厨

六.餐厅经理

七.宴席厅经理

八.酒吧经理

九，管事部经理

十.餐厅领班

十一.宴席厅领班

十二.酒吧领班

十三.管事部领班

第三节：人力资源管理

一.编制定员

1.按岗位需求定员

2.按比例定员

3.按设备定员

4.按餐厅类型定员

5.按劳动定额定员

二.班次安排：按时间作业区分；按工作性质区分；分段法；雇佣临时工法

三.岗位培训

1.岗位培训的基本内容P83

2.培训方法：讲授，讨论，角色扮演，操作示范，视听训练

四.绩效考核

1.考核内容：考核内容组成（个人素质；经营管理指标；部门管理；其他任务完成情况；特殊情况加减分）考核标准：（绝对标准；相对标准；客观标准）

2.考核办法：考核评定；考核时间；考核程序（自我考核；逐级考核与复核；考核结果处理）

五.员工激励

激励是激发组织成员内在的动力和要求，激发他们发奋努力工作去实现组织既定的目标和任务的过程。员工是组织最宝贵的财富，管理应以人为本，通过各种方式激励员工，调动员工的积极性，激发员工的工作热情，促进员工的工作行为。常见的员工激励有：奖励激励；感情激励；榜样激励；荣誉激励；机遇激励；目标激励。

小结：结合某酒店管理集团公司人力资源管理方法总结本课内容。

**教学内容**：**项目5 菜单管理**

第一节 菜单及其作用

第二节 菜单的种类

**教学目标**：掌握菜单的含义及其在餐饮企业经营管理中的作用；熟悉菜单的常见类型及其基本特点

**教学重点**：菜单的含义及其在餐饮企业经营管理中的作用

**教学课时**：2课时

**教学过程**：

导入：餐饮企业在确定了目标市场后，就必须确定生产哪些产品、提供哪些服务来满足目标顾客群的需求，这就要求餐饮企业在进行生产以前要制定一份详尽的菜单。

第一节 菜单及其作用

一.菜单的含义：

餐饮企业为便于顾客点菜订餐而准备的介绍该企业产品、服务与价格等内容的各种印刷品。

二.菜单的作用：

1.菜单是沟通生产与消费的桥梁；

2.菜单内容影响着生产设备的选配与生产场地的布局；

3.菜单决定厨房的生产技术水平；

4.菜单影响餐饮企业的生产成本；

5.菜单是进行餐饮生产安排和提供餐饮服务的重要依据。

第二节 菜单的种类

一.零点菜单

针对流动性较大的客源市场，常使用固定菜单，在相当一段时间内大部分菜品基本不变；针对的顾客群较广，为兼顾客人不同口味与层次需求，零点菜单品种较多，菜品价格高、中、低档搭配适度，尤其是正餐零点菜单，从而使顾客有充分的选择余地。每道菜品都标明价格，许多餐厅的零点菜单还将每道菜品按大、中、小份分别定价，让顾客有更大的选择余地；反映餐厅经营特色与等级水平，突出主菜与特色菜。

1.中式早餐零点菜单主要菜品类别：粥；面食点心；小菜；饮料

2.西式早餐：果汁与水果；面包与黄油；谷物；禽蛋菜肴；饮料

3.中式正餐：冷盘；江、河、海鲜；肉类；禽类；蔬菜类；主食；汤；饮料

4.西式正餐：前菜；汤；主菜与配菜；色拉；甜品；盘肠面包；酒水饮料

二.套菜菜单：经济实惠；品种大众化；组合简单；可以循环使用；适用特殊场合

三.宴席菜单：设计的针对性及及时性；内容的完整性；菜品编排的协调性；菜单选用的菜品集中体现了餐饮企业的技术水平；体现餐厅个性特色

四.特种菜单

1.自助餐菜单：选择能大量生产的，合理搭配；风味大众化

2，客房送餐菜单：属于零点菜单，选择容易保存的菜肴，餐具简单，配备必要工具

3.旅行菜单：如航空菜单

4.特殊人群菜单：如儿童、病人、老人菜单

5.酒水单：用于酒吧、咖啡屋等

6.混合式菜单：结合零点和套菜菜单的长处

小结：通过传看菜单范例掌握菜单的作用和类型特点。

**教学内容**：**项目5 菜单管理**

第三节 菜单策划

第四节 菜单内容编排与设计

**教学目标**：掌握菜单策划的基本原则与策略；掌握菜单设计的基本原理与方法

掌握菜单分析与调整的基本方法

**教学重点**：菜单策划的基本原则与策略；菜单设计的基本原理与方法

菜单分析与调整的基本方法

**教学课时**：2课时

**教学过程**：

导入：菜单策划就是综合考虑餐饮企业目标市场的需求状况，购买力与动机，餐饮企业规模档次、企业市场定位、市场竞争等因素，并结合菜单分析等方法，对菜单菜品选择、价格、菜单档次及共餐方式进行决策。

第三节 菜单策划

一.菜单策划原则

1.树立本企业市场形象，突出本企业风格特色；

2.及时把握市场需求，深入研究客人饮食习惯与偏好；

3.充分掌握原料供应状况，正确合算成本；

4.注重营养搭配，满足多种需求；

5.充分考虑企业现有生产能力，避免菜单盲目性。

二.菜单实施策略

1.固定性菜单策略：易于采保标准化；易于烹调加工标准化；便于产品质量标准化；菜单设计制作费用低廉。会使顾客产生厌倦感；菜单灵活性小；新产品开发的空间小。

2.循环性菜单策略：便于标准化管理；不容易引起厌倦。难以适应市场变化；原料品种多；剩余原料不好处理；编制与印刷成本高。

3.即时性菜单策略：灵活性强；减少工作单调感。不利于采保，餐饮生产及质量控制的标准化管理。

三.菜单工程

1.菜单分析与调整的指标：顾客欢迎指数和销售额指数

2.菜单分析与调整的要求：分类分析，取一段时间的累计值或平均值；做好原始记录的汇总

3.菜单分析与调整方法：畅销高利润菜品；畅销低利润菜品；不畅销高利润菜品；不畅销低

利润菜品

第四节 菜单内容编排与设计

一.菜单内容

1.产品与价格信息：菜品一定要名副其实；菜品介绍；图片

2.机构信息：餐厅名称、地址、联系方式等

3.其他特殊信息：特殊推销信息和财务信息

二.菜单总体布局

1.单页菜单

2.双页菜单

3.三页菜单

三.菜单艺术设计

1.菜单规格与篇幅

2.菜单封面与封底

3.字体图片选择

4.纸张选择

5.印制商的选择

小结：以燕子酒家菜单为例总结本课

作业：设计一份菜单

第五节 菜单管理中应注意的问题

**教学目标**：通过案例分析，使学生掌握菜单在内容形式、菜单执行方面应注意的问题

**教学重点**：菜单内容形式以及执行方面常见问题

**教学课时**：2课时

**教学过程**：

导入：通过自己的亲身实践，大家都设计出了一份比较满意的菜单，但是，我们页应该看到在我们的菜单中还存在很多问题，同时在菜单执行过程中也同样会遇到问题。

一.菜单内容与形式方面的问题

1.文字方面的问题：字体、字号选择不当；语法错误与错别字；译文不准确；菜名令人费解；原料与烹调方法称呼不规范；菜单上列出的品种无法供应

2.结构方面的缺陷：

3.酒水单的缺陷

4.菜单本身的问题

5.菜品实物与图片不符

二.菜单执行方面的问题

1.涂改菜单

2.口头推销过多或过少

3.菜品份额与价格不符

4.菜单更换频繁

5.菜单肮脏破旧

6.无特色菜品或品牌菜品

**项目6 餐饮企业生产管理**

**教学目的：**

1.1.掌握餐饮生产的基本特点及餐饮生产管理的基本任务

1.2.掌握餐饮企业生产计划制订的基本方法

1.3.熟悉原料采购、验收、保管的基本方法、程序及价格与质量控制措施

1.4.了解餐饮企业库房日常管理、存货控制及领发料的基本制度与方法

1.5.正确理解标准菜谱（配方）的基本内容、含义及在餐饮企业生产管理中的意义与作用

1.6.掌握餐饮企业产品质量、卫生及安全控制的基本方法

1.7.熟悉餐饮企业生产成本控制的主要指标及其计算方法

**教学重点与难点：**

1. 餐饮企业生产的特点

2. 餐饮生产计划方法

3. 原料采购、原料贮存与领发料管理

4. 厨房库存盘点与控制

5. 标准菜谱与标准酒水配方

6. 餐饮生产成本控制方法与措施

第一节 餐饮生产的特点及餐饮生产管理的任务

一．餐饮企业生产的特点

（一）生产量的不稳定性

（二）生产工艺的差异性

（三）生产成本的复杂多变性

（四）产品的特殊性

二．餐饮生产管理的任务

（一）充分调动员工积极性

（二）建立高效、精炼的生产运作系统

（三）制定工作规范和质量标准

（四）制定基本的管理制度

第二节 餐饮生产计划

一．经验估计法

二．预订统计法

三．菜单统计法

（一）销售记录

（二）菜品销售份额百分比

（三）销售总量预测值

（四）各菜品销售量预测

四．生产任务的安排

（一）菜品准备总数

（二）生产方式和份额

（三）厨房库存量与待购买或领用量

（四）预计结存量

第三节 原料采保管理

一．原料采购管理

（一）采购的形式与程序

（二）采购质量控制

（三）采购价格管理

二．原料验收管理

（一）验收程序

（二）验收要求

三．原料贮存与领发料管理

（一）贮存区位置

（二）货架与盛放

（三）货物存放

（四）货品库存卡制度

（五）日常管理制度

四．领发料管理与控制

五．库存盘点与控制

（一）库存盘点方法

（二）库存差异率及其控制

（三）厨房库存盘点

（四）定量采购法与定期采购法

（五）存货控制的基本策略

第四节 餐饮生产标准化管理

一．餐饮生产过程管理

（一）备料加工阶段的管理

（二）配份阶段的管理

二．标准菜谱与标准酒水配方

（一）标准菜谱与标准酒水配方的内容

1. 标准份额

2. 标准配料量

3. 标准制作程序

4. 标准成本

（二）标准菜谱与标准酒水配方的形式

（三）标准菜谱（配方）卡的作用

（四）执行标准菜谱（配方）应注意的问题

三．产品质量控制

（一）阶段控制法

（二）岗位职责控制法

（三）重点控制法

四．餐饮生产卫生与安全管理

第五节 餐饮生产成本控制

一．餐饮生产成本概述

（一）餐饮生产成本构成

（二）餐饮生产成本控制的难点

二．餐饮生产成本控制方法与措施

（一）标准成本率控制法

1. 确定标准控制率

2. 应注意的问题

（二）生产过程中的成本控制

1. 加工折损率与净料率

2. 涨发率

3. 净料成本

4. 成本系数

5. 酒水成本确定

作业：参见习题库

**项目7 餐饮服务管理**

**教学目的：**

1、正确理解餐饮企业对服务人员的素质要求

2、熟悉餐饮服务工作的基本技能及其操作标准

3、熟悉中西餐零点及宴席的服务程序与基本方法

**4、了解厅房（雅间）服务的基本方法与技巧**

**教学重点与难点：**

1. 餐饮服务人员的素质

2. 餐饮服务中托盘、折花、摆台、上菜、分菜、斟酒等基本技能规范

3. 中、西餐零点服务程序

4. 自助餐、厅房（雅间）的服务艺术

**教学进度：**

第一节 餐饮服务人员的素质

一．思想素质

二．业务素质

三．身体素质

四．礼貌素质

（一）微笑服务

（二）仪容仪表

（三）行为举止

（四）服务用语

第二节 餐饮服务的基本技能

一．托盘

（一）托盘的种类与用途

（二）托盘操作

二．餐巾折花

（一）餐巾花分类

（二）餐巾花折叠技法

（三）餐巾花摆放要求

三．摆台

（一）中餐摆台

（二）西餐摆台

四．上菜与分菜

（一）中餐上菜与分菜

1. 上菜

2. 摆菜

3. 分菜

（二）西餐上菜与分菜

1. 西餐上菜服务程序

2. 西餐上菜、分菜服务方式

3. 分菜的顺序

五．斟酒

（一）酒具的种类

（二）酒水服务技能

1. 示瓶

2. 冰镇或温烫

3. 开瓶

4. 斟酒

六．其他餐间服务

（一）撤换餐具

（二）撤换烟灰缸

（三）撤台

第三节 中西餐饮服务程序

一．中餐零点服务程序

（一）准备工作

（二）迎客入座

（三）开茶服务

（四）接受订单

（五）服务酒水

（六）上菜服务

（七）席间服务

（八）结帐、送客

（九）餐后工作

二．西餐零点服务程序

（一）早餐服务

（二）正餐服务

三．自助餐服务

（一）自助餐场地布置

（二）菜肴陈列

（三）用餐服务

（四）货品库存卡制度

（五）日常管理制度

四．席间组织与服务

（一）席间的组织

（二）中餐宴席服务程序

（三）西餐宴席服务程序

五．厅房（雅间）的服务艺术

（一）厅房环境设计

1. 厅房设计创意

2. 厅房内部格局

3. 电器设备

（二）厅房服务的特别要求

1. 专职服务

2. 额外服务

3. 情感交流

教学过程：

1. 导入

2. 新授

3. 总结

4. 作业：参见习题库

**项目8 餐饮企业的营销管理**

**教学目的：**

1、熟悉餐饮企业市场营销组合的基本概念

2、了解餐饮企业市场营销组合的基本策略

3、掌握餐饮企业定价的基本策略与常见方法

4、熟悉餐饮企业促销的基本方法与技巧

5、了解餐饮企业营销计划制定的一般程序

**教学重点与难点：**

1. 餐饮市场营销组合策略的种类

2. 餐饮企业定价方法

3. 餐饮促销形式与技巧

4. 餐饮企业营销计划制定的一般程序

**教学过程：**

第一节 餐饮市场营销组合策略

一．产品策略

二．价格策略

三．营销地点策略

四．促销策略

第二节 餐饮企业产品定价

一．餐饮企业定价目标

二．定价方法

（一）以成本为导向定价

（二）以需求为导向定价

（三）以竞争为导向定价

三．定价策略

（一）新产品定价策略

（二）心理定价策略

（三）折扣价格策略

第三节 餐饮促销形式与技巧

一．餐饮促销形式

（一）餐饮广告

（二）人员推销

（三）营业推广

（四）公共关系

二．餐饮促销技巧

（一）餐厅氛围促销

（二）服务促销

（三）特别菜单促销

（四）特别活动促销

第四节 餐饮企业营销计划的制定

（一）经营方向

（二）分析形势

（三）市场营销目标

（四）确定目标市场

（五）市场营销策略

（六）行动计划

（七）预算

（八）执行与反馈

4. 作业：参见习题库

**项目9 酒吧经营基础知识**

**教学目的：**

1、了解常见饮料酒水的种类及基本特点

2、了解混合饮料的基本调制程序与方法

3、熟悉酒吧的常见种类与特点

4、正确理解酒吧服务员的主要职责

**教学重点与难点：**

1. 酒精饮料、非酒精饮料、混合饮料的基本知识

2. 混合饮料配制的一般步骤

3. 调酒方法

4. 酒吧的种类及特点

5. 酒吧服务与控制

**教学过程：**

第一节 酒水知识

一．酒精饮料

（一）葡萄酒

（二）啤酒

（三）金酒

（四）威士忌

（五）伏特加

（六）白兰地

（七）兰姆酒

（八）特基拉酒

（九）利口酒

二．非酒精饮料

（一）茶

（二）咖啡

（三）碳酸饮料

（四）乳品饮料

第二节 酒水生产管理

一．混合饮料结构及其成分

（一）混合饮料结构

（二）混合饮料主要成分

二．混合饮料配制的一般步骤

三．量酒

四．调酒方法

第三节 酒吧经营

一．酒吧的种类及特点

（一）站立式酒吧

（二）鸡尾酒廊

（三）宴席酒吧

（四）服务型酒吧

二．酒单的设计

（一）酒单式样

（二）酒单的定价

三．酒吧服务员的职责

（一）营业前的准备

（二）酒吧服务

（三）酒吧控制

1. 饮料量的控制

2. 收款程序的控制

3. 员工行为控制

4. 顾客行为控制

（四）营业结束时的清理工作

作业：参见习题库

**项目10 餐饮娱乐项目开发与利用**

**教学目的：**

1、了解餐饮娱乐项目的种类与常见组合方式

2、了解餐饮企业娱乐项目的常见形式与规划设计方法

3、正确理解餐饮企业娱乐项目的策划、组织和实施过程与方法

4、正确理解餐饮企业娱乐项目开发与利用的原则和基本思想、未来餐饮娱乐项目的发展趋势

**教学重点与难点：**

1. 餐饮娱乐项目的种类

2. 餐饮主营、娱乐副营的项目规划设计

3. 娱乐康乐主营、餐饮副营的项目规划设计

4. 餐饮娱乐项目的分析、策划、投资导向

5. 餐饮娱乐项目开发过程中的创新之路

**教学过程：**

第一节 餐饮娱乐项目的规划设计

一．餐饮娱乐项目的发展及其种类

二．餐饮娱乐康乐项目的选择

三．餐饮娱乐项目的规划设计

（一）餐饮主营、娱乐副营的项目规划设计

1. 中餐厅、多功能厅的餐饮娱乐项目规划设计

2. 酒吧的餐饮娱乐项目设计

3. 茶艺馆

（二）娱乐康乐主营、餐饮副营的项目规划设计

1. 健身房康乐餐饮项目规划设计

2. 游泳池康乐餐饮项目规划设计

3. 保龄球康乐餐饮项目规划设计

4. 高尔夫俱乐部的规划设计

5. 夜总会的规划设计

第二节 餐饮娱乐项目经营管理

一．项目分析

（一）经营环境分析

（二）市场竞争态势的判断

二．项目投资经营管理的战略导向

三．项目策划

四．项目的组织管理

（一）组织落实

（二）制度管理

（三）激励机制

（四）创新机制

（五）标准化服务与个性化服务

第三节 餐饮娱乐项目的开发与创新

一．餐饮娱乐项目的开发

二．餐饮娱乐项目开发经营应注意的几个问题

三．餐饮娱乐项目的发展趋势

（一）现代化，追逐时尚

（二）标准化和个性化经营

（三）连锁经营和集约化经营

（四）餐饮企业与娱乐企业的战略联盟

七、课内实验名称及基本要求（选填，适用于课内实验）

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序  号 | 项目  名称 | 内容  提要 | 实验  学时 | 每组  人数 | 实验  类型 |
| 1 | 餐饮企业分析报告 | 结合所学知识，选定某一国内或国外餐饮企业，分析并总结其成功或失败原因，完成一篇3500字以上的案例分析报告，内容必须包含：  1、个人调查（疫情期间可采取在线问卷或访问形式）。  2、5个以上参考文献。 | 8 | 3-4 | 综合性 |
| 2 | 课堂展示 | 根据报告内容准备PPT，并进行10-15分钟课堂演讲。 | 8 | 3-4 | 综合性 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 总评构成（1+X） | 评价方式 | 占比 |
| 1 | 期末考试 | 50% |
| X1 | 学习态度 | 10% |
| X2 | 章节练习 | 20% |
| X3 | 餐饮企业分析报告 | 20% |

八、评价方式与成绩

“1”一般为总结性评价, “X”为过程性评价，“X”的次数一般不少于3次，无论是“1”、还是“X”，都可以是纸笔测试，也可以是表现性评价。与能力本位相适应的课程评价方式，较少采用纸笔测试，较多采用表现性评价。

常用的评价方式有：课堂展示、口头报告、论文、日志、反思、调查报告、个人项目报告、小组项目报告、实验报告、读书报告、作品（选集）、口试、课堂小测验、期终闭卷考、期终开卷考、工作现场评估、自我评估、同辈评估等等。**一般课外扩展阅读的检查评价应该成为“X”中的一部分。**

同一门课程由多个教师共同授课的，由课程组共同讨论决定X的内容、次数及比例。

撰写人：

系主任审核签名：

审核时间：